

Protocol Agressie

Inleiding

Bij onze praktijk komen dreigende, beledigende of agressieve patiënten gelukkig niet veel voor. Maar als een dergelijke situatie zich voordoet, hebben vooral de assistentes, praktijkmanagers, maar ook de tandartsen hier mee te maken. Dit kan leiden tot boosheid, angst en frustraties bij betrokken medewerkers. Het is zaak om hier zorgvuldig mee om te gaan en alle incidenten te registreren, zodat we van elk incident kunnen leren.

Doelstelling

Het protocol is bedoeld om medewerkers te beschermen tegen agressief gedrag van patiënten en bezoekers en de gevolgen hiervan. Grensoverschrijdend gedrag en onaangename communicatie vallen hier ook onder, waarbij de beleving van de medewerker bepalend is voor het in gang zetten van het protocol. Agressief gedrag is niet altijd te voorkomen of te verminderen. Toch kan agressief gedrag beïnvloed worden.

Enkele belangrijke uitgangspunten daarvoor worden hieronder vermeld:

1. Als praktijk Aquarijn Tandartsen willen we duidelijk stelling nemen tegen de toenemende agressie. Daartoe dient o.a. dit protocol. Voorwaarde voor het slagen ervan is dat betrokken medewerkers zich verplichten agressief gedrag van patiënten serieus af te handelen.
2. Het maken van duidelijke regels en afspraken. Duidelijkheid geeft minder aanleiding tot agressie.
3. Scholing van betrokken medewerkers in het omgaan met agressieve patiënten.
4. Een goede afhandeling van bedreigende voorvallen. Dat is belangrijk voor het goed blijven functioneren van de betrokken medewerkers en voor het verminderen van recidive door agressieve patiënten.

Inhoud van het protocol

Het protocol bestaat uit 3 delen:

Deel 1: Handelswijze tijdens voorval

Deel 2: Vastleggen van inhoud en aard van voorval

Deel 3: Regels en afspraken over de afhandeling van voorvallen met agressieve patiënten.

Deel 1 Handelswijze tijdens voorval

In het protocol wordt onderscheid gemaakt tussen lichamelijke en verbale agressie. Verbale agressie wordt onderscheiden in voorvallen aan de balie en de behandelkamer en voorvallen aan de telefoon.

Hoe te handelen bij lichamelijke agressie

- De betrokken medewerker probeert direct hulp in te schakelen door te roepen of schreeuwen. Bij ernstig lichamelijk geweld of zeer ernstige verbale agressie wordt door de betrokken medewerker of anderen direct gealarmeerd. De aanwezige medewerkers zullen zoveel mogelijk toesnellen. Bij buitensporige, imponerende agressie en een dreiging van wapengeweld dient 112 gebeld te worden.
- Medewerkers die merken dat een patiënt agressief is proberen waar mogelijk te helpen. Als zij zich daartoe in staat achten nemen zij het contact met de patiënt over en proberen de-escalerend op te treden.
- Als de situatie onder controle is wordt de patiënt aangesproken op zijn/haar gedrag. Dat kan direct gebeuren of later schriftelijk of mondeling.
- Eén van de aanwezige assistentes c.q. tandartsen regelt dat noodzakelijke werkzaamheden door kunnen gaan.
- Collega van betrokkene zorgt voor eerste opvang van betrokken medewerker.
- Tandarts van de patiënt wordt zo spoedig mogelijk op de hoogte gesteld zodat hij/zij eventueel maatregelen kan nemen.
- Direct na het voorval wordt het formulier incidenten ingevuld. De afspraak is dat dit binnen een week gebeurt.
- Bij ernstige bedreiging of vernieling wordt altijd aangifte gedaan bij de politie.

Hoe te handelen bij verbale agressie

Aan de balie:

- De medewerker benoemt zo concreet mogelijk het waargenomen gedrag.
- De medewerker benoemt het gevoel of de gedachte die dit gedrag bij hem of haar veroorzaakt.
- De medewerker benoemt de gevolgen van het gedrag.
- Medewerker laat een stilte vallen en laat de ander de kans geven om de opmerkingen te laten bezinken. Wanneer er na een periode van stilte geen reactie komt, vraagt de medewerker wat de ander ervan vindt.

- De medewerker stelt vragen over het gewenst gedrag en komt samen met de ander tot concrete afspraken hierover.
- Direct na afloop van het voorval wordt het formulier incidenten ingevuld. De afspraak is dat dit binnen een week gebeurt.

Aan de telefoon:

- Betrokken medewerker benoemt zo concreet mogelijk het waargenomen gedrag
- De medewerker benoemt het gevoel of de gedachte die dit gedrag bij hem of haar veroorzaakt.
- Medewerker benoemt de gevolgen van het gedrag. Bijvoorbeeld dat de lijn wordt verbroken wanneer het gedrag niet veranderd.
- Medewerker laat een stilte vallen en laat de ander de kans geven om de opmerkingen te laten bezinken. Wanneer er na een periode van stilte geen reactie komt, vraagt de medewerker wat de ander ervan vindt.
- De medewerker stelt vragen over het gewenst gedrag en komt samen met de ander tot concrete afspraken hierover
- Direct na afloop van het voorval wordt het formulier incidenten ingevuld. De afspraak is dat dit binnen een week gebeurt.

In de spreekkamer/behandelkamer:

- De betrokken medewerker probeert de-escalerend op te treden en volgt hetzelfde stappenplan als wat hierboven benoemd is (Gedrag, Gevoel/gedachte, Gevolgen, Gewenst gedrag).
- De betrokken medewerker probeert een vluchtweg vrij te houden.
- Andere medewerkers die merken dat een patiënt agressief is proberen waar mogelijk te helpen.
- Direct na afloop van het voorval wordt het formulier incidenten ingevuld. De afspraak is dat dit binnen een week gebeurt.

Deel 2 Inhoud en aard van het voorval

De betrokken medewerker(-s) vult direct na het voorval het formulier incidenten in. Het is dringend gewenst dat binnen een week een gezamenlijke nabespreking volgt. Mocht de agressie van dien aard zijn kan er besloten worden tot uitschrijving van de patiënt. Dit wordt schriftelijk aan de patiënt gestuurd.

Deel 3 Regels en afspraken

Dit onderdeel van het protocol wordt al doende verder aangepast. Een aantal regels en afspraken zijn al te maken.

- Gedragsregels voor patiënten liggen in de wachtkamer en zijn voor elke patiënt in te lezen.
- Tegen agressieve patiënten wordt gezegd dat agressief gedrag altijd geregistreerd wordt.
- De verantwoordelijke hulpverlener zorgt dat er passende maatregelen genomen worden.
- Bij ernstig lichamelijk geweld wordt de patiënt uit de praktijk gezet.
- Bij ernstig lichamelijk geweld wordt aangifte gedaan bij de politie.
- Bij verbale agressie dient patiënt excuses aan te bieden aan de betrokken medewerker.
- Dit protocol is op de website in te zien en door patiënten te lezen.